

File No. 600
Tgl.
2

LEGENDARY QUALITY EXPERIENCES SEBAGAI STANDAR PELAYANAN

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG LEGENDARY QUALITY EXPERIENCES SEBAGAI
STANDAR PELAYANAN DI FOOD & BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT
MANDARIN ORIENTAL HOTEL MAJAPAHIT SURABAYA)

TUGAS AKHIR



OLEH :

PRAMITA ISKA PURI

NIM : 079910562-S

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

2002-2003

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segenap rahmat, tauhiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitiannya sebagai tugas adil yang berjudul :
“LEGENDARY QUALITY EXPERIENCES SEBAGAI STANDAR PELAYANAN “ yang mengambil lokasi di Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya, dengan baik.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan serta mengikuti wisuda tahun ajaran 2003-2004 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Diploma III Pariwisata Universitas Airlangga Surabaya.

Dengan adanya penyusunan tugas akhir ini, peneliti berharap dapat berguna serta bermanfaat bagi peneliti sendiri serta khalayak umum sebagai sumbangan pemikiran bagi Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya khususnya di Food & Beverage Departmen, serta bagi Diploma III Universitas Airlangga Surabaya. Penulisan tugas akhir ini tidak luput dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Falih Suaedi, Msi., Dosen Pembimbing tugas akhir serta KPS DIII Pariwisata Universitas Airlangga Surabaya.
2. Bapak Antono, Trainning Manager Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya.
3. Bapak Franciscus Danang, Foon & Beverage Manager Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya.

4. Seluruh staff dan karyawan Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya khususnya Food & Beverage Departmen.
5. Serta untuk semua pihak yang telah membantu peneliti selama penelitian berlangsung.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa laporan yang telah disusun ini masih banyak terdapat kesalahan dan ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, peneliti berharap kritik serta saran dari berbagai pihak.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan ilmu sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.

Penulis,

Pramita Iska Puri

ABSTRAKSI

Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya merupakan salah satu dari hotel berbintang lima di Surabaya yang selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanannya agar dapat tetap bertahan di dunia perhotelan. Penelitian dilakukan di Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya di *Food & Beverage Departmen* dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan berusaha untuk memperoleh data-data melalui wawancara, observasi langsung serta pembelajaran bahan dokumen. Dengan pengamatan yang telah dilakukan selama tiga bulan, Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya menggunakan *Legendary Quality Experiences* sebagai standar pelayanan di hotelnya guna mencapai suatu pelayanan yang sangat berkualitas. Berdasarkan pada pengamatan tersebut, pihak hotel telah melakukan beberapa langkah untuk dapat menerapkan standar pelayanan tersebut, dan secara garis besar, dapat dikatakan bahwa sebagian besar dari karyawan Mandarin Oriental Hotel Majapahit Surabaya telah dapat melaksanakannya meskipun belum maksimal. Ketidak maksimalan dalam pelaksanaan ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti jumlah karyawan yang kurang pada setiap shiftnya, situasi hotel yang terlalu ramai atau dikarenakan sifat dan karakteristik tamu. Namun, walaupun menemui kendala tersebut, pihak hotel tetap berusaha untuk menerapkan *Legendary Quality Experiences* tersebut dengan cara lebih memperhatikan praktek dilapangannya.